

Servis Seviyesi (SLA) Sözleşmesi

1. Amaç Ve Kapsam

Bu Servis Seviyesi Sözleşmesi ("SLA"), Unitel Bilgi Teknolojileri Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi ("Unitel") tarafından sunulan web hosting, e-posta barındırma, sanal sunucu (VPS / VDS), fiziksel sunucu kiralama ve sunucu barındırma hizmetlerinin performans, erişilebilirlik ve destek seviyelerine ilişkin hedefleri belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

Bu SLA yalnızca aktif durumda bulunan ve ödeme yükümlülüklerini yerine getirmiş müşteriler için geçerlidir.

Bu sözleşme, Unitel'in Genel Servis Şartları sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır.

2. Tanımlar

Erişilebilirlik (Uptime)

Hizmetin internet üzerinden erişilebilir olduğu toplam süreyi ifade eder.

Kesinti (Downtime)

Hizmetin tamamen erişilemez olduğu ve müşterilerin hizmetten faydalanamadığı süreyi ifade eder.

Planlı Bakım

Unitel tarafından önceden duyurulan sistem bakım ve güncelleme çalışmalarını ifade eder.

Kritik Arıza

Hizmetin tamamen çalışamaz hale gelmesine neden olan arızaları ifade eder.

3. Erişilebilirlik Hedefi

Unitel aşağıdaki hizmetler için aylık bazda aşağıdaki erişilebilirlik hedeflerini sunmayı amaçlar;

Web Hosting Hizmetleri: %99

VPS / VDS Hizmetleri: %99

Sunucu Kiralama Hizmetleri: %99

Sunucu Barındırma hizmetleri: %99

Aylık erişilebilirlik oranı aşağıdaki şekilde hesaplanır;

$$(\text{Toplam Ay Süresi} - \text{Toplam Kesinti Süresi}) / \text{Toplam Ay Süresi} \times 100$$

Planlı bakım süreleri bu hesaplama dahil edilmez.

4. Planlı Bakım Çalışmaları

Planlı bakım çalışmaları mümkün olan durumlarda önceden duyurulur.

Planlı bakım süreleri SLA kesinti hesaplamasına dahil edilmez.

Bakım çalışmaları genellikle düşük trafik saatlerinde gerçekleştirilir.

Acil güvenlik güncellemeleri önceden bildirim yapılmaksızın uygulanabilir.

5. Arıza Müdahale Ve Destek Süreleri

Destek talepleri aşağıdaki öncelik seviyelerine göre değerlendirilir.

Kritik Arıza

Tanım: Hizmet tamamen durmuş veya erişilemez durumdadır.

Hedef İlk Müdahale Süresi: 2 saat

Yüksek Öncelik

Tanım: Hizmet ciddi performans kaybı yaşamaktadır.

Hedef İlk Müdahale Süresi: 4 saat

Orta Öncelik

Tanım: Hizmette kısmi aksama bulunmaktadır.

Hedef İlk Müdahale Süresi: 8 saat

Düşük Öncelik

Tanım: Genel destek veya bilgi talepleri.

Hedef İlk Müdahale Süresi: 24 saat

Belirtilen süreler hedef süreler olup garanti niteliği taşımaz.

6. SLA İhlali ve Hizmet Kredisi

Aylık erişilebilirlik oranının %99'un altına düşmesi halinde müşteri hizmet kredisi talep edebilir.

Gerçekleşen Aylık Uptime - Hizmet Kredisi

%98 – %99 → 1 Günlük Hizmet Bedeli

%95 – %98 → 3 Günlük Hizmet Bedeli

%90 – %95 → 7 Günlük Hizmet Bedeli

%90 altı → En fazla 1 Aylık Hizmet Bedeli

Hizmet kredisi nakit iade olarak değil, sonraki fatura döneminde indirim olarak uygulanır.

Bir fatura dönemi için uygulanabilecek maksimum kredi, ilgili hizmetin aylık bedelini aşamaz.

7. SLA Kapsamı Dışındaki Durumlar

Aşağıdaki durumlar SLA hesaplamasına dahil edilmez:

Planlı bakım çalışmaları,
Müşteri kaynaklı yazılım veya yapılandırma hataları,
Yanlış DNS veya ağ yapılandırmaları,
Aşırı kaynak tüketimi,
Müşteri uygulama hataları,
DDoS veya benzeri siber saldırılar,
Üçüncü taraf internet omurga kesintileri,
Müşteri tarafından yapılan bakım veya müdahaleler,
Mücbir sebep halleri.

8. DDoS ve Siber Saldırıları

Unitel, alt yapı seviyesinde makul ölçüde saldırı koruması sağlayabilir.

Ancak büyük ölçekli veya dağıtık saldırılar karşısında kesintisizlik garantisi verilmez.

Müşteri kaynaklı saldırı veya kötüye kullanım tespit edilmesi halinde hizmet geçici olarak askıya alınabilir.

9. Veri Sorumluluğu

Bu SLA veri kaybına karşı garanti içermez.

Verilerin düzenli olarak yedeklenmesi müşteri sorumluluğundadır.

Unitel veri kaybından doğabilecek doğrudan veya dolaylı zararlardan sorumlu tutulamaz.

10. SLA Başvuru Prosedürü

SLA ihlali iddiası, kesintinin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 7 gün içinde destek sistemi üzerinden yazılı olarak bildirilmelidir.

Bu süre içinde yapılmayan başvurular değerlendirmeye alınmayabilir.

Unitel, başvuruyu teknik log kayıtları ve sistem verileri üzerinden değerlendirir.

11. Sorumluluğun Sınırlandırılması

Unitel'in toplam sorumluluğu, ilgili hizmet için ödenmiş son bir aylık hizmet bedeli ile sınırlıdır.

Finansal kayıp, veri kaybı, iş kaybı ve diğer dolaylı zararlar kapsam dışındadır.

12. Mücbir Sebepler

Doğal afetler, savaş, terör olayları, büyük ölçekli siber saldırılar, veri merkezi alt yapı arızaları, internet omurga kesintileri ve kontrol dışındaki benzeri durumlar mücbir sebep sayılır.

Bu durumlarda Unitel SLA yükümlülüklerinden sorumlu tutulamaz.

13. Yürürlük

Müşteri, Unitel tarafından sunulan hizmetleri satın alarak bu Servis Seviyesi Sözleşmesi hükümlerini okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder.